

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานวิทยบริการ

ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559



คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2559 ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินใน ครั้งนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยสำรวจตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2559 - มกราคม 2560 จำนวน 389 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ประจำปี การศึกษา 2559 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของ แผนกงานห้องสมุดและพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

งานวิทยบริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งต่อไป

งานวิทยบริการ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	4
3. วิธีดำเนินการ	5
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	6
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด	7
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	10
- แยกตามด้านการให้บริการ	13
- แยกตามสังกัด	14
- แยกตามสถานะ	15
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559	16
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานวิทยบริการ	17
- ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม	19

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- แผนพัฒนาการจัดบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ ฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” งานวิทยบริการ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนพฤศจิกายน- ธันวาคม 2559 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในงานวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการโดยประกอบด้วยหน่วยงาน 3 หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 แผนกงานห้องสมุด ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 - 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วุฒินิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ ฯลฯ



ภาพที่ 1 พื้นที่การให้บริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1-4

(www.library.oarit.rmuti.ac.th)

2.2 แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 5 และ 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีภารกิจที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และรูปแบบการบริการต่างๆ ดังนี้ บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เพื่อใช้ศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่นหมวดภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภาพยนตร์ สารคดี ฯ บริการระบบภาษาต่างประเทศ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา วีดิทัศน์แบบกลุ่ม วีดิทัศน์เฉพาะบุคคล ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์พกพา คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (Internet Zone) วีดิทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video) ระบบภาษาต่างประเทศ ฯลฯ



ภาพที่ 2 พื้นที่การให้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5-6
(www.sac.oarit.rmuti.ac.th)

และให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ณ อาคาร 12 A และ ชั้น 2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูง (Premium Technology) อาทิเช่น มุมอินเทอร์เน็ต(Internet Corner) มุมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Searching Learning Resources) มุม ipad & AR Books ซึ่ง AR : Augmented Reality เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทำให้ภาพที่เห็นในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 3 มิติลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง มุมประชาคมอาเซียน (ASEAN Community Corner) มุมวารสารอิเล็กทรอนิกส์(E-Magazines Corner) มุมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์(E-Books Corner) มุมโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (Satellite TV Corner) มุมสำหรับผู้พิการ (Blinds & Disables Corner) ห้องสมุดสร้างสรรค์ (ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์) ฯลฯ



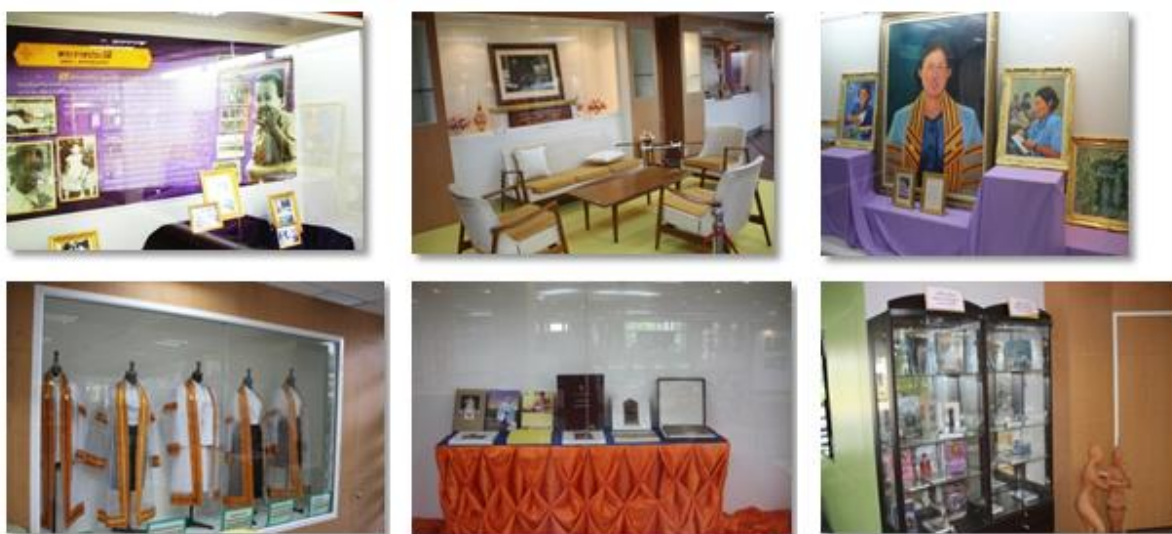
ภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ อาคาร 12 A และ C ชั้น 2
(www.sac.oarit.rmuti.ac.th)

2.3 แผนงานจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ก่อตั้งเมื่อเดือนตุลาคม 2558) โดยให้บริการ

- จัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ได้แก่ ประวัติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หนังสือพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ประวัติความเป็นของมหาวิทยาลัย ทำเนียบผู้บริหาร ชุดครุฑคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุมจัดแสดงชุดรับรองพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ

- บริการฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีसान (<http://ir.rmuti.ac.th>) ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลชุมชนจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีसान และชุมชนสารสนเทศท้องถิ่น นครราชสีมา ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ งานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีसानที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมาและมหาวิทยาลัยฯ จุฬสาร มทร.อีसान

- บริการฐานข้อมูลสารสนเทศนครราชสีมา: Narinet (<http://narinet.sut.ac.th:8080/narinet>) เพื่อการสืบค้นข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ สื่อโสตทัศน์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมา



ภาพที่ 4 พื้นที่การให้บริการแผนงานจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น
(<http://archives.oarit.rmuti.ac.th/>)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2559 ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษา	10,035	350
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1,089	36
รวม	11,067	386

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยหลักการคำนวณของของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด 0.05 หรือร้อยละ 5 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

กำหนดให้

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากรทั้งหมด (11,067คน)
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ไม่เกิน 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{11,067}{1 + 11,067 \times (0.05)^2}$$

$$= 386$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา 350 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 36 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือ เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม 2559

3.5 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x} : Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Deviation)

3.6 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

3.6.1 คำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.6.2 คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

3.7 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	“มากที่สุด”
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	“มาก”
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	“ปานกลาง”
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	“น้อย”
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	“น้อยที่สุด”

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จาก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 96487 (ภาคผนวก ก.) โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 389 คน ผลการสำรวจของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=389)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	260	66.84
- หญิง	129	33.16
2. สถานะ		
- นักศึกษาระดับปวส	6	1.54
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี	344	88.43
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3	0.77
- อาจารย์	21	5.40
- เจ้าหน้าที่	15	3.86
- ผู้ใช้บริการภายนอก	0	0.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=389)	ร้อยละ
3. สังกัด		
- คณะบริหารธุรกิจ	194	49.87
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และ	110	28.28
- คณะศิลปกรรมและออกแบบ	29	7.46
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	49	12.60
- อื่นๆ	7	1.80

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด

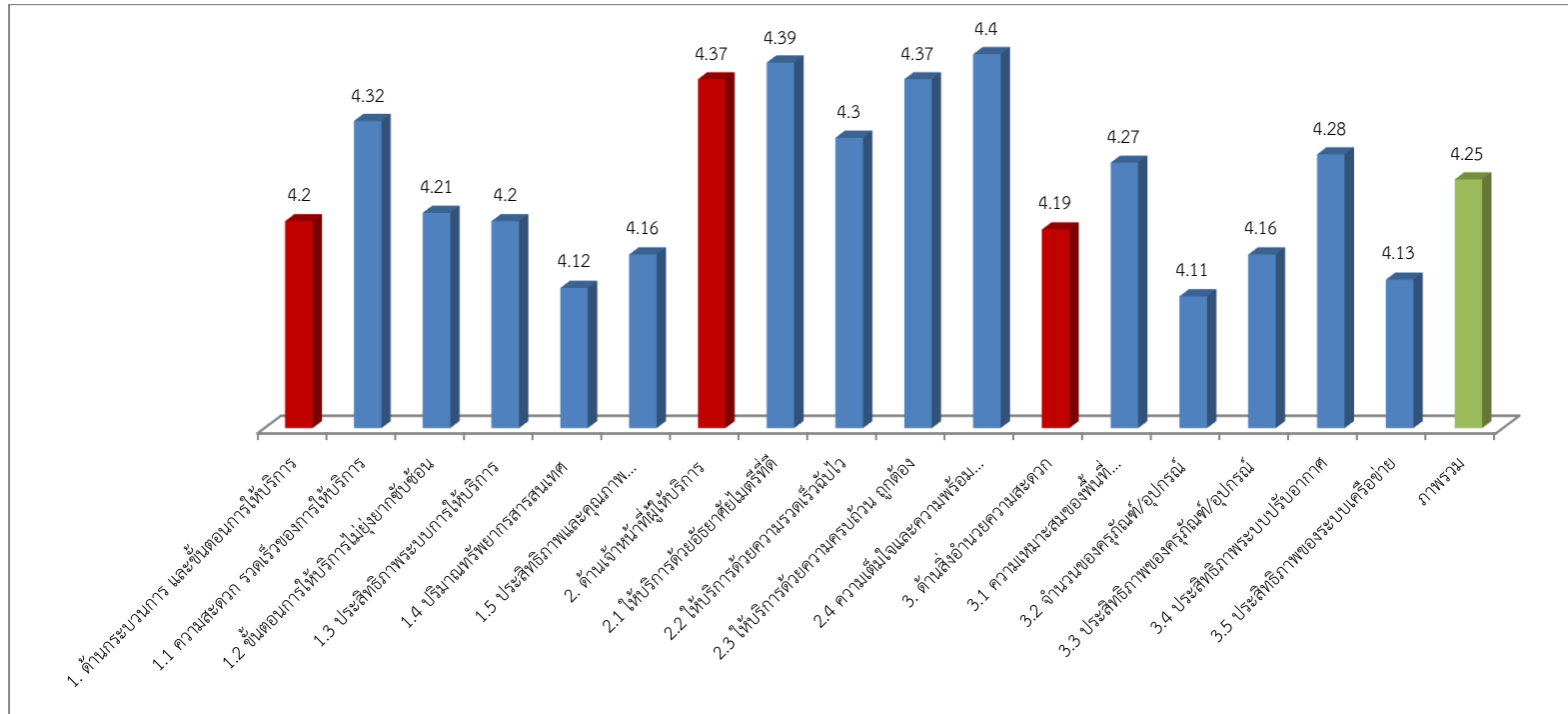
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.91	84.04	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.32	0.86	86.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	0.93	84.20	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ : OPAC)	4.20	0.93	84.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุ วารสาร นวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	4.12	0.94	82.40	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุ วารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	4.16	0.90	83.20	มาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.84	87.30	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.39	0.84	87.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.30	0.88	86.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.37	0.85	87.40	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.40	0.86	88.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.87	83.80	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.27	0.84	85.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.11	0.95	82.20	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.89	83.20	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.28	0.90	85.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.13	0.94	82.60	มาก
ภาพรวม	4.25	0.89	85.05	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.05 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.30 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.04 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.80 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559

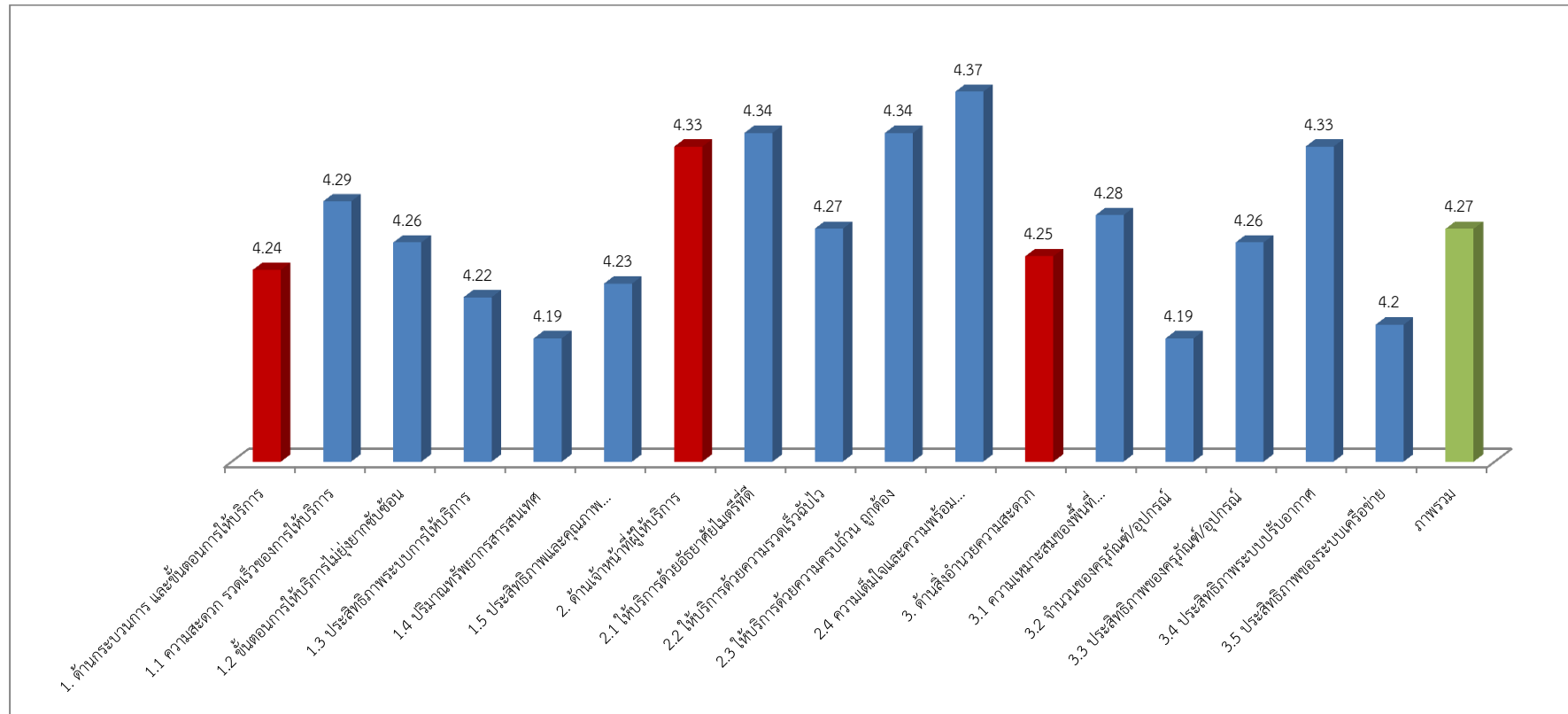
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.86	84.76	มาก
1.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	0.88	85.80	มาก
1.2 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสนับสนุนการเรียนรู้/ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)	4.26	0.88	85.20	มาก
1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/ E-MEDIA / Surface /เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ /คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/ หนังสือ/ สื่อโสตทัศน ประเภท Blu –ray, CD-ROM, VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ)	4.22	0.86	84.40	มาก
1.4 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/ E-MEDIA / Surface /เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ /คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ / หนังสือ/ สื่อโสตทัศน ประเภท Blu–ray, CD-ROM, VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ)	4.19	0.92	83.80	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA/Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์พกพา/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray,CD-ROM,VCD,DVD และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ)	4.23	0.87	84.60	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.82	86.60	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.34	0.84	86.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.27	0.87	85.40	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.34	0.83	86.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.37	0.84	87.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.85	85.04	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.28	0.90	85.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.19	0.90	83.80	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.26	0.90	85.20	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.33	0.87	86.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.20	0.92	84.00	มาก
ภาพรวม	4.27	0.93	85.47	มาก

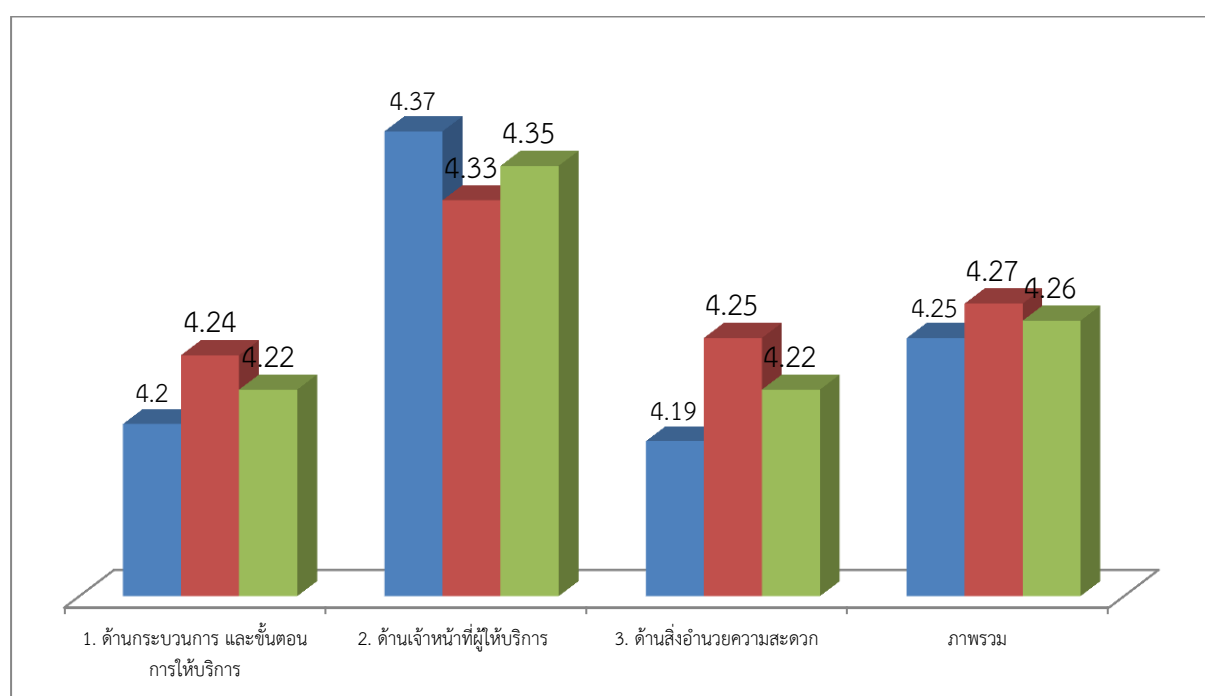
จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.47 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.60 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.04 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.76 อยู่ในระดับ “มาก” และ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการ
ตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกด้านการให้บริการ

การให้บริการ	พื้นที่การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ เรียนตนเอง	งานวิทย บริการ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.20	4.24	4.22	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	4.33	4.35	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	4.25	4.22	มาก
ภาพรวม	4.25	4.27	4.26	มาก

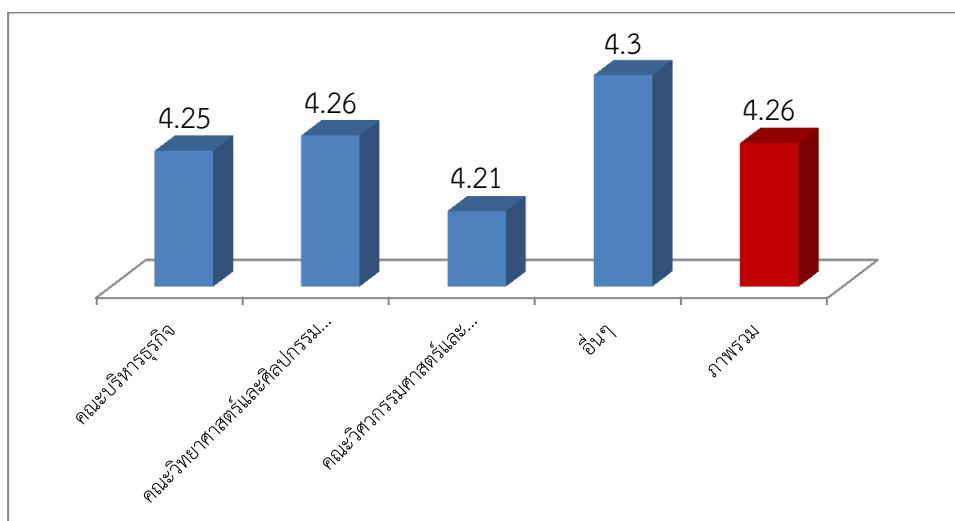


ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามพื้นที่บริการ

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.25
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	4.26
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.21
อื่นๆ	4.30
ภาพรวม	4.26

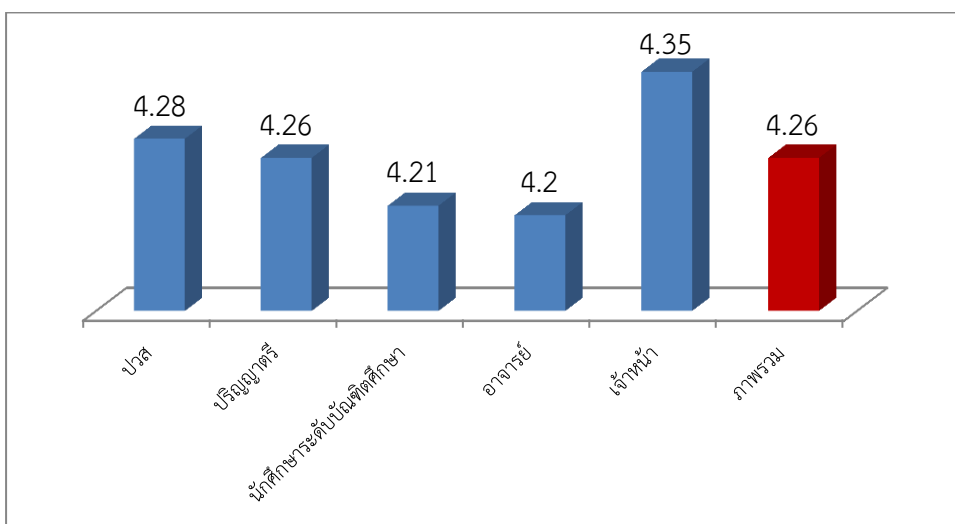


ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

สถานะ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	4.28
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	4.26
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.21
อาจารย์	4.20
เจ้าหน้าที่	4.35
ผู้ใช้ภายนอก	0
ภาพรวม	4.26



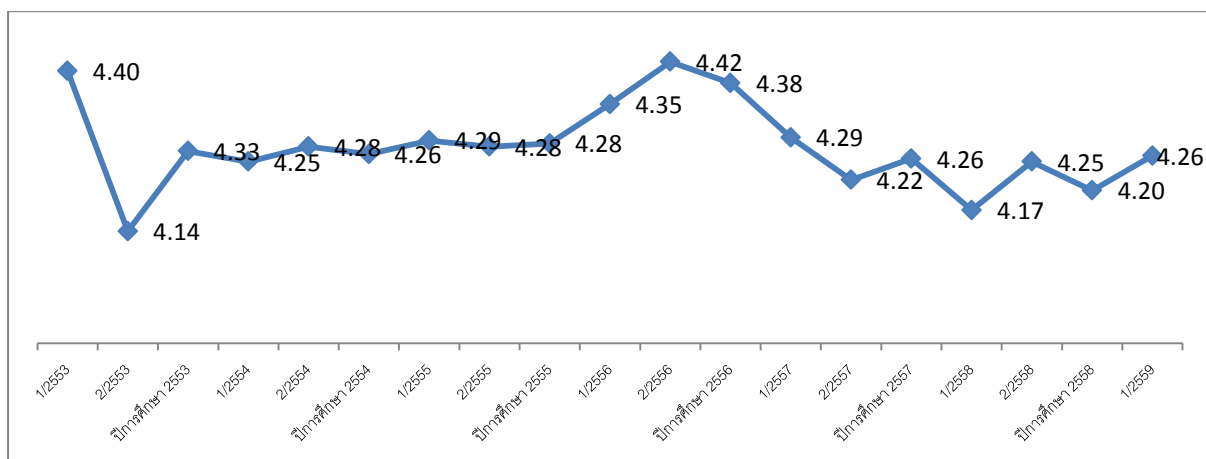
ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1ปีการศึกษา 2559

ตารางที่ 7 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1ปีการศึกษา 2559

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ครั้งที่/ปีการศึกษา	การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	เฉลี่ยรวม	ร้อยละ
1/2553	4.65	4.15	4.44	88.80
2/2553	4.27	4.00	4.23	84.60
1/2554	4.31	4.19	4.34	86.80
2/2554	4.33	4.22	4.30	86.00
1/2555	4.33	4.24	4.31	86.20
2/2555	4.25	4.3	4.34	86.80
1/2556	4.32	4.37	4.40	88.00
2/2556	4.43	4.4	4.45	89.00
1/2557	4.32	4.26	4.36	87.20
2/2557	4.23	4.21	4.22	84.40
ปีการศึกษา 2558	4.28	4.24	4.29	85.80
1/2558	4.12	4.22	4.17	83.40
2/2558	4.25	*-	4.25	85.00
ปีการศึกษา 2559				
1/2559	4.25	4.27	4.26	83.40

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559 พบว่างานวิทยบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.40



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2559

5. ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานวิทยบริการ

5.1 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

1. แอร์เย็นไม่ทั่วถึงและหูฟังติดๆบ๊อบๆบางตัวใช้ไม่ได้เลยหูฟังก็ลอกมีสีดำๆติดหน้าติดเสื่อเต็มไปหมด
2. การทำงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นมิตรกับนักศึกษาเลย เมื่อต้องการขอความช่วยเหลือหรือสอบถามข้อมูล มักจะไม่ค่อยเต็มใจและไม่อยากจะทำบริการเท่าที่ควร
3. กี่คืนครับ
4. ปิดเร็วไป
5. ปิดเร็วเกินไป
6. สถานที่นั่งไม่เพียงพอ
7. โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อนักศึกษาปิดบริการเร็วเกินไป
8. ดิอยู่แล้ว
9. บริเวณที่สำหรับนักศึกษาค่อนข้างเล็กสำหรับนักศึกษาจำนวนมาก หากมีพื้นที่บริการมากกว่านี้จะเป็นดีมาก
10. แอร์เย็นจนหนาว
11. อุปกรณ์ไม่พร้อม
12. ระบบสารสนเทศ
13. มีการบริการที่ดี

5.2 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด

1. หนังสือไม่มีการอัปเดตเลยเกี่ยวกับหนังสือสาขาออกแบบผลิตภัณฑ์ นิตยสารด้านการออกแบบควรมีบ้างเพื่อให้นักศึกษาได้ค้นคว้าเพื่อเป็นการเสริมพัฒนาของนักศึกษา จะได้ไม่ต้องไปไกลถึงห้องสมุดที่กรุงเทพ
2. หนังสือมีน้อย และไม่หลากหลายเท่าที่ควร หนังสือมีความเก่าและหลายปีเกินไป อยากจะให้อัปเดต

หนังสือให้ทันสมัยและได้ข้อมูลที่ทันยุคทันเหตุการณ์หน่อย

3. อินเทอร์เน็ตเป็นครั้งคราว
4. หนังสือมีการอัปเดตหน่อยและ ไม่เพียงพอ
5. หนังสือไม่อัปเดตบางเล่มเก่าเกินไปไม่สามารถนำไปใช้ได้ยากให้อัปเดตใหม่ๆเข้าแทน
6. พอใจครับ
7. บริการดีทุกชั้นยกเว้นชั้น1
8. ปิดเร็วเกินไป
9. ปิดแอร์บ้างตัวตอนนั่งอยู่.
10. หนังสือไม่อัปเดตบางเล่มเก่าเกินไปไม่สามารถนำไปใช้ได้ยากให้อัปเดตใหม่ๆเข้าแทน
11. ปิดเร็วเกินไป
12. โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อนักศึกษาปิดบริการเร็วเกินไป
13. ไม่มีเตียงให้นอนอ่านหนังสือ
14. ให้ยืมน้อยวันเกินไป
15. พี่เจ้าหน้าที่ควรให้บริการดีกว่านี้ค่ะ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่โอเค
17. ปิดไวเกินไปวันไหนเรียนเลิกช้าก็อดเข้ามาใช้บริการ
18. ห้องสมุดปิดไว
19. หนังสือใหม่ ควรอัปเดตอยู่ตลอด พร้อมทั้งทำแบบสำรวจต่อความต้องการหนังสือประเภทต่างๆเพื่อสรรหาหนังสือใหม่ที่ครบถ้วนและตรงตามความต้องการให้มากที่สุดของผู้ใช้บริการ
20. นิยายวัยรุ่นมีน้อย
21. อยู่ชั้น1 ได้กลิ่นอาหาร ควรปรับปรุงเรื่องการประกอบอาหารหรือการนำอาหารมาทานในสำนักงานทั้งนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ค่ะ
22. บางครั้งเสียงดัง
23. จำนวนหนังสือน้อยไป ควรมีการอัปเดตหนังสือใหม่ๆ
24. อยากให้มีเพิ่มโต๊ะญี่ปุ่นที่ชั้น1 เพราะไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักศึกษา
25. มีนักศึกษาบางกลุ่มเข้ามาแล้วเสียงดังรบกวนผู้อื่น
26. มีความสงบเป็นระเบียบเรียบร้อย
27. หนังสือไม่อัปเดตบางเล่มเก่าเกินไปไม่สามารถนำไปใช้ได้ยากให้อัปเดตใหม่ๆเข้าแทน
28. คำพูดของพนักงานบริการชั้น1 ห้วนไม่สุภาพไม่นุ่มนวลให้คำปรึกษาได้ไม่ดีควรปรับปรุงคำพูด
29. ระยะเวลาเปิดทำการน้อยเกินไปควรเปิดให้บริการเปิดและปิดบริการตั้งแต่เวลา08.00-24.00เพื่อใช้เวลาในการใช้ห้องสมุดมากขึ้น และควรเปิดในวันอาทิตย์ด้วย
30. พื้นที่ชั้นหนึ่งโต๊ะน้อยมาก

6. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม

1. อยากให้แอร์เย็นทั่วถึง และมีหุฟังใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. อยากให้มีหนังสือหลากหลายกว่านี้ ครบถ้วนและทันสมัยมากขึ้น เพื่อง่ายต่อการค้นคว้าและทำวิจัย และมีการอัปเดตตลอด
3. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการ เช่นในเวลาสอบ
4. น่าจะมีทีวีเพิ่มขึ้นค่ะ
5. อยากให้มีอุปกรณ์ใหม่มาแทนของเก่า
6. แอร์ร้อนครับ
7. น่าจะมีเตียงให้ไว้นอนอ่านหนังสือ
8. ชั้น1โต๊ะนั่งสำหรับอ่านหนังสือ/ทำงานน้อยเกินไป
9. ควรปรับเรื่องของระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ให้นำใช้และรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
10. ควรจะเงียบและสงบกว่านี้
11. เพิ่มโต๊ะนั่ง
12.
 1. แอร์แถววีดีทัศน์กลุ่มไม่เย็น อากาศอบอ้าว
 2. สัญญาณหุฟังไม่ดี ไปติดกลุ่มข้างๆแทน
 3. หุฟังเสียบ่อย
13. อยากให้มีห้องสำหรับตีวหนังสือหลายๆห้องค่ะ
14. อยากให้มีโต๊ะเก้าอี้เป็นโซฟา